

### IBM Datacap on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Datacap on Cloud es una solución de cloud privado para la captura y el procesamiento de documentos, que proporciona lo siguiente:

- a. La creación y el despliegue de aplicaciones de captura que lleven a cabo lo siguiente:
  - Aceptar documentos entrantes en formatos de documento electrónico e imagen compatibles (por ejemplo, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF, etc.)..
  - Recibir documentos de múltiples fuentes, incluyendo escáneres, fax, correo electrónico, sistemas de archivos y dispositivos móviles.
  - Aplicar las prestaciones de mejora de imagen compatibles, como autorrotación, enderezamiento y eliminación de ruido en los documentos.
  - Aplicar técnicas de reconocimiento de datos y extracción, como el reconocimiento óptico de caracteres, el reconocimiento inteligente de caracteres, el reconocimiento óptico de marcas o el reconocimiento de códigos de barras, según la compatibilidad con Datacap.
  - Definir páginas y "huellas dactilares" como plantillas para el reconocimiento automático de páginas y la extracción de datos.
  - Verificación de datos a través de reglas automáticas o manualmente.
  - Convertir documentos a formatos alternativos.
  - Exportar a un directorio o un entorno cloud de IBM compatible.
  - Proporciona acceso al Servicio de Cloud a través de la aplicación Datacap Mobile, disponible en Apple Store o en Google Play Store.
  - Una infraestructura privada virtual segura
- b. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres
- c. Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado
- d. Monitorización ininterrumpida del entorno de producción, cifrado de datos en tránsito y en reposo, escaneo de virus, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software (servicios de migración de datos o actividades necesarias para configuraciones personalizadas o extensiones presupuestadas por separado).
- e. Integración del directorio activo  
Opciones incluidas: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)
  - Autenticación en el Servidor LDAP del Servicio de Cloud con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local
    - Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el Servicio de Cloud que esté en el dominio del Cliente.
    - El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno en cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
    - Derechos de Administración Total para el Cliente
  - Autenticación en el servidor LDAP de Servicio de Cloud en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente).

- Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación.
  - Posibles implicaciones de rendimiento
  - Autenticación mientras dura la sesión

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de secuencias de comandos de directorios de archivos LDAP en el Servicio de Cloud; opciones de federación, como SAML, MS Federation Services, etc.) se presupuestan por separado.

Los servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una declaración de trabajo.

## 1.1 Derecho de Titularidad de la Oferta de Servicio Básico

El Cliente debe adquirir una suscripción a una Oferta de Servicio Básico, como se define a continuación. Cada Instancia de Oferta de Servicio Básico incluye lo siguiente:

- Un entorno de producción
- Almacenamiento temporal suficiente para una semana de almacenamiento de documentos

Cada configuración de Datacap on Cloud (Bronze, Silver, Gold y Platinum) refleja la capacidad del Servicio de Cloud para dar soporte a una Carga de Trabajo de Captura Típica y se puede utilizar para fines de planificación.

Una Carga de Trabajo de Captura Típica se define del modo siguiente:

- Archivos entrantes con formato PDF o TIF, B/N, de buena calidad
- Documento de 5 páginas
- Leve retoque de la imagen (alineación, rotación, etc.)
- OCR solo de la primera página; extracción de 5-10 campos.
- Almacenamiento como PDF o TIF.
- Exportación de metadatos e imágenes para mantener el directorio un máximo de siete (7) días
- Basado en un tiempo de diario permanente (24 horas)

Otras cargas de trabajo son posibles. Debe tenerse en cuenta que las cargas de trabajo más simples pueden comportar un mayor rendimiento. Un procesamiento más complejo puede comportar un rendimiento inferior.

### 1.1.1 IBM Datacap Bronze

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 50.000 documentos al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- Hasta treinta (30) profesionales activos trabajando a la vez
- La configuración Bronze ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

### 1.1.2 IBM Datacap Silver

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 100.000 documentos al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- Hasta cincuenta (50) profesionales activos trabajando a la vez
- La configuración Silver ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

### 1.1.3 IBM Datacap Gold

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 500.000 documentos al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- Hasta cien (100) profesionales activos trabajando a la vez
- La configuración Gold ofrece 3 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

### 1.1.4 IBM Datacap Platinum

Esta configuración está destinada a dar soporte a las organizaciones, las líneas de negocio o los departamentos con:

- Procesamiento de hasta 1.000.000 documentos al día, en función de la Carga de Trabajo de Captura Típica definida anteriormente.
- Hasta quinientos (500) profesionales activos trabajando a la vez
- La configuración Platinum ofrece 5 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

## 1.2 Derechos de Titularidad Opcionales

### 1.2.1 Derechos de Titularidad de IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition ofrece un conjunto de prestaciones de captura cognitiva, incluyendo lo siguiente:

- Acciones, funciones y conjuntos de reglas Datacap preconfiguradas que ayudan a permitir a las organizaciones automatizar la identificación, el reconocimiento, la clasificación y la extracción de datos de documentos complejos, variables y con un formato impredecible.
- Analítica para examinar la estructura y el contenido de cada página para ayudar a determinar el tipo de documento, encontrar pares de valores de elemento no definidos en los documentos, identificar y resolver constructos comerciales (como números de cuenta) e identificar entidades humanas, corporativas, sectoriales y de otro tipo.

A continuación se indican los derechos de titularidad de Insight Edition disponibles:

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap on Cloud Bronze y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap on Cloud Silver y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap on Cloud Gold y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Disponible para las organizaciones que han comprado derechos de titularidad de IBM Datacap on Cloud Platinum y necesitan prestaciones avanzadas de captura cognitiva y procesamiento de documentos.

### 1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Si el Cliente excede el almacenamiento de TB incluido con la configuración seleccionada, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales.

### 1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

- a. La configuración del entorno de no producción está dimensionado del mismo modo que la configuración Bronze.
- b. El entorno de no producción no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

### 1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

El Cliente puede actualizar un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada de un solo inquilino. Esto incluye hasta 20 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

La clasificación predeterminada de los datos para esta solución son los datos clasificados como sensibles para el Cliente. IBM trabajará con el Cliente para abordar otros requisitos normativos cuando lo solicite el Cliente para la carga de trabajo prevista, y ello puede tener un efecto en los cargos del servicio y la arquitectura de la solución. Todos los datos están protegidos utilizando el cifrado de disco completo conforme a la norma FIPS 1402 - Nivel 1.

## 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25 %

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<90%	50%

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 440 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 440 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.760 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=5% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
--	--

#### 4. Continuidad del negocio

El Servicio de Cloud se ha configurado para dar soporte a los objetivos de continuidad del negocio que se definen a continuación. Los objetivos de continuidad del negocio ayudan a garantizar que las funciones empresariales críticas del negocio de una organización se recuperarán a un estado operativo, con una mínima pérdida de datos, en un plazo razonablemente breve después de un desastre en la ubicación principal del entorno informático. Cuando se haya determinado que una incidencia en la ubicación principal del entorno informático puede resolverse mediante conmutación por error a la ubicación secundaria, IBM debe ejecutar los planes de continuidad del negocio y las actividades relacionadas, en soporte a los objetivos de recuperación señalados a continuación. Para este Servicio de Cloud, el entorno de no producción se actualizará y reconfigurará para aceptar cargas de trabajo de producción hasta que se restablezca el servicio en la ubicación principal.

Objetivos de continuidad del negocio	
Objetivo de punto de recuperación	4 horas
Objetivo de tiempo de recuperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 horas consecutivas cuando se compra un Derecho de Titularidad de Servicio Básico secundario, equivalente.</li> <li>• Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra un derecho de titularidad de Servicio Básico secundario.</li> </ul>

#### 5. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

## 6. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 6.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Terabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

### 6.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

## 7. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## 8. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud. El software de habilitación que se incluye con el Servicio de Cloud es el SDK de Datacap Mobile.